

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE
LOS TRABAJADORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS
PÚBLICAS DEL NIVEL SECUNDARIO DE BELLAVISTA - CALLAO -
2013.

PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGÍSTER EN EDUCACIÓN

CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTORA

Br. SOFÍA ALBERTA GÓMEZ HUACA

ASESORA

Dra. KAREN ALFARO MENDIVES

LIMA – PERÚ

2013

DEDICATORIA

A DIOS

Por darme la vida, constancia y amor; por ser mi guía y permitirme llegar hasta este momento tan satisfactorio de mi vida profesional; por su siempre cercana compañía y total apoyo.

A MI QUERIDO HIJO BRANDON

Quien con su gran lucidez ilumina mi vida desde el día que nació, permitiéndome ver y entender aquello que no alcanzo a ver.

A MI QUERIDO ESPOSO AGUSTÍN

Brillante consejero, por su incondicional apoyo y su enorme paciencia; por acompañarme en todo lo que hago en mi vida.

A MIS QUERIDOS PADRES

Mil gracias por siempre creer en mí y marcar mi vida con sus valores, ejemplo e inmenso amor. Por su valioso apoyo, confianza y aliento para culminar mis estudios

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a todas las personas que de una u otra forma han colaborado en el desarrollo de este trabajo, ya sea facilitándome documentos, brindándome sus valiosas opiniones, o simplemente haciéndome llegar sus palabras de aliento.

A mis docentes de la maestría por su exigencia, su apoyo, y en forma especial a la profesora Dra. Karen Lizeth Alfaro Mendives, quien con sus conocimientos, disposición y sobre todo paciencia, supo apoyarme y guiarme en los momentos más difíciles hasta hacer posible el logro de este trabajo.

PRESENTACIÓN

Presento la tesis titulada “LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL SECUNDARIO DE BELLAVISTA - CALLAO 2013”, que se ha desarrollado con la finalidad de obtener el grado académico de Magíster en Educación.

La presente investigación ha tenido el propósito de determinar la relación entre la comunicación asertiva y el clima organizacional de los trabajadores del nivel secundario de las referidas instituciones y se ha consignado cuatro capítulos:

Capítulo I: Problema de Investigación.

Capítulo II: Marco teórico.

Capítulo III: Marco metodológico.

Capítulo IV: Resultados

Al final de estos cuatro capítulos se han asignado las correspondientes conclusiones y sugerencias, concluyendo la investigación con las referencias bibliográficas.

Sofía Alberta Gómez Huaca.

RESUMEN

El objetivo de la Investigación consiste en demostrar la relación entre la Comunicación Asertiva y el Clima Organizacional de los trabajadores de las instituciones educativas públicas del nivel secundario de Bellavista - Callao.

La población es de 424 trabajadores de ambos sexos. Para la aplicación de los instrumentos, se utilizó como técnica el muestreo probabilístico – sistemático, considerado solo el 50% de la población, es decir, una muestra de 202 trabajadores de ambos sexos, para lo cual se aplicó un cuestionario, como instrumento; y, la encuesta como técnica.

Los resultados han sido interpretados mediante gráficos, vaciado, consolidado porcentual de cada trabajador e ítem evaluado que está en función a las dimensiones e indicadores del trabajo de investigación. De estos resultados se dio algunas recomendaciones para desarrollar y estimular la Comunicación Asertiva dándole la importancia necesaria dentro el Clima Organizacional al interior de las instituciones en las que he desarrollado la investigación.

Palabras Claves: Comunicación Asertiva, Clima Organizacional.

ABSTRACT

The aim of the research is to demonstrate the relationship between Assertive Communication and Organizational Climate of workers at public educational institutions of high school level - in the district of Bellavista - Callao.

The population is 424 workers of both genders. For the implementation of the instruments, the technique used was systematic probability sampling, considered only 50% of the population, which is a sample of 202 workers of both genders, for which a questionnaire was used as an instrument, and the survey as a technique.

The results have been interpreted using graphs, emptying, consolidated percentage from each worker and evaluated item that is according to the dimensions and indicators of the research. These results will give some recommendations to develop and encourage the Assertive Communication, giving the necessary importance within the Organizational Climate inside the institutions in which I have developed the research.

Key Words: Assertive Communication, Organizational Climate.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación consta de V capítulos, para una mejor visión del esquema del trabajo cada capítulo está organizado de la siguiente manera:

El primer capítulo está comprendido por el Planteamiento y Formulación del problema de investigación, en el cual radica la necesidad de determinar la relación de la comunicación asertiva y el clima organizacional, basados en una justificación, limitación, antecedentes y el objetivo trazado, para determinar cómo la Comunicación Asertiva se relaciona con el clima organizacional de los trabajadores del nivel secundario de las instituciones educativas públicas de Bellavista - Callao.

El segundo capítulo denominado Marco Teórico sostiene las dos variables de estudio, las cuales se han desarrollado a través de los aportes teóricos y conceptuales que lo sustentan, que servirán de soporte y explicación al problema planteado.

En lo que se refiere al tercer capítulo denominado Marco Metodológico, se presenta el análisis de la información, el cual permite elaborar las hipótesis, decidir las variables de estudio; así como, determinar la elaboración del tipo y diseño de investigación como de la población y la muestra, para lo cual se utilizó técnicas e instrumentos de recolección de datos. Concluyendo con el método de análisis de datos para seleccionar el tipo de estadística adecuada para el presente trabajo.

El cuarto capítulo es denominado Resultados, en el cual se va a plasmar la descripción, los resultados de nuestro instrumento de recolección de datos, con los análisis y discusión de los gráficos respectivos, lo cual contrasta las hipótesis apoyando la confiabilidad de la Investigación.

Posterior a este capítulo, se ha determinado las Conclusiones y Sugerencias, en estrecha relación con los objetivos propuestos; como también Recomendaciones que los trabajadores deben seguir en el desarrollo de las actividades establecidas.

Por último, se presentan las Referencias Bibliográficas, utilizadas para respaldar la información de todas las bases teóricas que sustentan y apoyan el trabajo de investigación y que sirven como modelo para otras instituciones educativas y estrategias de lineamientos de mejora.

CONTENIDO

| | Página |
|-------------------|---------------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Presentación | iv |
| Resumen | v |
| Abstract | vi |
| Introducción | vii |
| Contenido | ix |
| Índice de Tablas | xii |
| Índice de Figuras | xiii |

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

| | | |
|-------|----------------------------|----|
| 1.1 | Planteamiento del problema | 15 |
| 1.2 | Formulación del problema | 17 |
| 1.2.1 | Problema principal | 17 |
| 1.2.2 | Problemas específicos | 18 |
| 1.3 | Justificación | 18 |
| 1.4 | Limitaciones | 20 |
| 1.5 | Antecedentes | 21 |
| 1.5.1 | Internacionales | 21 |
| 1.5.2 | Nacionales | 23 |
| 1.6 | Objetivos | 25 |
| 1.6.1 | Objetivo general | 25 |
| 1.6.2 | Objetivos específicos | 26 |

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

| | | |
|-------|----------------------------|----|
| 2.1 | Comunicación | 28 |
| 2.1.1 | Definición de comunicación | 28 |

| | | |
|-------|---|----|
| 2.2 | Comunicación asertiva | 29 |
| 2.2.1 | Enfoques teóricos de la comunicación asertiva | 30 |
| 2.2.2 | Aspectos de la comunicación asertiva | 34 |
| 2.2.3 | Tipos de comunicación asertiva | 38 |
| 2.3 | Organización | 40 |
| 2.3.1 | Definición de organización | 40 |
| 2.3.2 | Principios de la organización | 42 |
| 2.4 | Clima organizacional | 44 |
| 2.4.1 | Definición de clima organizacional | 44 |
| 2.4.2 | Autonomía | 48 |
| 2.4.3 | Innovación | 52 |
| 2.4.4 | Apoyo | 55 |
| 2.4.5 | Estilo de liderazgo | 58 |
| 2.5 | Comunicación asertiva y clima organizacional | 62 |
| 2.5.1 | Definición de comunicación organizacional | 63 |
| 2.5.2 | Algunas teorías de la comunicación organizacional | 66 |

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

| | | |
|-------|---|----|
| 3.1 | Hipótesis | 70 |
| 3.1.1 | Hipótesis general | 70 |
| 3.1.2 | Hipótesis específicas | 70 |
| 3.2 | Variables | 70 |
| 3.2.1 | Definición conceptual | 71 |
| 3.2.2 | Definición operacional | 71 |
| 3.3 | Metodología | 74 |
| 3.3.1 | Tipo de estudio | 74 |
| 3.3.2 | Diseño de estudio | 74 |
| 3.4 | Población y muestra | 75 |
| 3.4.1 | Población | 75 |
| 3.4.2 | Muestra | 75 |
| 3.5 | Método de investigación | 78 |
| 3.6 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 78 |

| | | |
|-------|---|----|
| 3.6.1 | Técnica | 78 |
| 3.6.2 | Instrumento | 79 |
| 3.6.3 | Validez y confiabilidad del instrumento | 91 |
| 3.7 | Método de análisis de datos | 93 |

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

| | | |
|-------|-------------------------------|-----|
| 4.1 | Descripción de los resultados | 97 |
| 4.1.1 | Análisis descriptivo | 97 |
| 4.1.2 | Contrastación de hipótesis | 101 |
| 4.2 | Discusión | 104 |

| | |
|--------------|-----|
| CONCLUSIONES | 107 |
|--------------|-----|

| | |
|-------------|-----|
| SUGERENCIAS | 109 |
|-------------|-----|

| | |
|----------------------------|-----|
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 110 |
|----------------------------|-----|

ANEXOS

| | | |
|----|---|-----|
| 1: | Instrumentos | 115 |
| 2: | Validaciones | 121 |
| 3: | Base de Datos | 137 |
| 4: | Matriz de operacionalización de las variables | 141 |
| 5: | Matriz de consistencia | 144 |
| 6: | Ficha Técnica del Instrumento | 147 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|-----------------|--|----|
| <i>Tabla 1</i> | La Realidad de las Comunicaciones Humanas | 35 |
| <i>Tabla 2</i> | Definición operacional de la variable Comunicación Asertiva | 72 |
| <i>Tabla 3</i> | Definición operacional de la varibale Clima Organizacional | 73 |
| <i>Tabla 4</i> | Población de trabajadores de las Instituciones Educativas públicas del nivel secundario de Bellavista - Callao | 75 |
| <i>Tabla 5</i> | Muestra de trabajadores de las Instituciones Educativas públicas del nivel secundario de Bellavista - Callao | 77 |
| <i>Tabla 6</i> | Rangos para niveles de las variables y sus dimensiones | 80 |
| <i>Tabla 7</i> | Resumen del procesamiento de los casos | 82 |
| <i>Tabla 8</i> | Estadísticos de fiabilidad | 82 |
| <i>Tabla 9</i> | Validación de los instrumentos 1 y 2 | 83 |
| <i>Tabla 10</i> | Distribución Frecuencial y Porcentual de la Variable Clima Organizacional según los niveles de la variable Comunicación Asertiva | 88 |
| <i>Tabla 11</i> | Distribución Frecuencial y Porcentual de la variable Clima Organizacional según los niveles de la dimensión Aspectos de la Comunicación Asertiva | 89 |
| <i>Tabla 12</i> | Distribución Frecuencial y Porcentual de la variable Clima Organizacional según los niveles de la dimensión Tipos de la Comunicación Asertiva | 90 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|-----------------|--|----|
| <i>Figura 1</i> | Elementos de la Comunicación | 28 |
| <i>Figura 2</i> | Distribución Frecuencial y Porcentual de la Variable Clima Organizacional según los niveles de la variable Comunicación Asertiva | 88 |
| <i>Figura 3</i> | Distribución Frecuencial y Porcentual de la variable Clima Organizacional según los niveles de la dimensión Aspectos de la Comunicación Asertiva | 89 |
| <i>Figura 4</i> | Distribución Frecuencial y Porcentual de la variable Clima Organizacional según los niveles de la dimensión Tipos de la Comunicación Asertiva | 90 |